



**PELAYANAN *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT* DALAM
MEMPERTAHANKAN
KEPUASAN TAMU DI HOTEL SAHID SURABAYA**

*The Service Of Food & Beverage Department To Keep The Satisfaction
Of Guest In Sahid Hotel Surabaya*

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Oleh :

**Rina Yunawati
NIM. 100903102004**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**



**PELAYANAN *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT* DALAM
MEMPERTAHANKAN
KEPUASAN TAMU DI HOTEL SAHID SURABAYA**

*The Service Of Food & Beverage Department To Keep The Satisfaction
Of Guest In Sahid Hotel Surabaya*

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Oleh :

**Rina Yunawati
NIM. 100903102004**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2013

PERSEMBAHAN

Laporan ini saya persembahkan untuk :

1. Ayahanda Jimat Santoso dan Ibunda Sumarmi tersayang, yang telah mendukung, mendoakan, dan memberi kasih sayang yang tulus, memerikan dukungan sepenuhnya serta membantu secara material;
2. Sahabatku Novita Kristiana yang selalu menghibur dan memberi semangat;
3. Guru-guruku mulai dari TK sampai SMU dan para Dosen DIII Usaha Perjalanan Wisata Universitas Jember yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran;
4. Almamater DIII Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;

MOTTO

*“Bila kita mencari uang, kita akan dipaksa mengupayakan pelayanan yang terbaik.
Tetapi jika kita mengutamakan pelayanan yang baik, maka kitalah
yang akan dicari uang.”*

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rina Yunawati

NIM : 100903102004

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “*Pelayanan Food & Beverage Department Dalam Mempertahankan Kepuasan Tamu Di Hotel Sahid Surabaya*” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 24 Mei 2013

Yang menyatakan,

Rina Yunawati
NIM 100903102004

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**PELAYANAN *FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT* DALAM
MEMPERTAHANKAN KEPUASAN TAMU DI HOTEL SAHID SURABAYA**

Oleh

**Rina Yunawati
NIM 100903102004**

Pembimbing

Dosen Pembimbing : Dra Sri Wahyuni M,Si

PENGESAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata berjudul :

“Pelayanan Food & Beverage Department Dalam Mempertahankan Kepuasan Tamu Di Hotel Sahid Surabaya” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari :Senin

Tanggal : 24 Juni 2013

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Drs. DjokoSusilo, M.Si
NIP. 19590831 198902 1 001

Dra. Sri Wahyuni, M.Si
NIP. 1956040091987022001

Anggota

Job Pamungkas, SST Par.

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Prof. Dr. HaryYuswadi, MA
NIP. 19570727 198103 1 003

RINGKASAN

Pelayanan *Food & Beverage Department* Dalam Mempertahankan Kepuasan Tamu di Hotel Sahid Surabaya; Rina Yunawati, 100903102004; 2013; 42 Halaman; Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik; Universitas Jember.

Food & Beverage Department merupakan departemen dalam sebuah hotel yang bertugas dan bertanggung jawab dalam menyediakan makanan dan minuman untuk tamu baik yang tinggal di hotel maupun yang tidak tinggal di hotel yang dikelola secara komersil. Tujuan pelaksanaan praktek kerja nyata di Hotel Sahid Surabaya, yang dilaksanakan pada tanggal 11 February – 20 April 2013 adalah ingin mengetahui kualitas pelayanan *food & beverage department* dalam penyajian makanan dan minuman serta pelayanan terhadap tamu.

Hotel Sahid Surabaya *food & beverage department* dibagi menjadi dua bagian, yaitu *food & beverage service* dan *food & beverage produk*. Bagian *food & beverage service* merupakan bagian *food & beverage* yang melayani langsung berhadapan dengan tamu seperti *waiter/waitress*, sedangkan *food & beverage produk* bagian yang mengatur pengadaan dan pemeliharaan peralatan, makanan, saji, dan masak, yang terdiri dari *kitchen* dan *stewarding*. *Food & Beverage Department* merupakan salah satu departemen penting dalam hotel, karena di hotel selain menyediakan jasa penginapan juga menyediakan jasa makan dan minum yang disediakan oleh departemen *food & beverage*.

Hasil yang diperoleh langsung dari praktek kerja nyata ini yaitu dalam melayani tamu seorang *waiter/waitress* harus bersikap ramah serta siap menerima keluhan dan ketidakpuasan tamu. Kelemahan di hotel Sahid Surabaya ini adalah hotel ini tidak memiliki menu andalan yang dapat menjadi daya tarik tamu untuk berkunjung di hotel ini, walaupun tidak tinggal di Hotel Sahid Surabaya, selain menu, uniform yang digunakan oleh *waiter/waitressnya* sudah lama tidak ada pembaharuan, sehingga tidak ada nuansa yang berbeda dalam pelayanan yang digunakan dalam melayani tamu yang berkunjung.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini yang berjudul “Kualitas Pelayanan *Food & Beverage Department* Dalam Mempertahankan Kepuasan Tamu Di Hotel Sahid Surabaya”. Karya tulis ilmiah ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik. oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA, selaku Dekana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
2. Drs. Sasongko, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Dra. Sri Wahyuni, M.Si., selaku Ketua Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata; Dosen Pembimbing Penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta memberikan bimbingan dan pengarahan bagi selesainya laporan ini, serta Dosen Wali yang telah memberikan saran selama masa study;
4. Wiwik Dwi Mariani, SST.Par, dan Rudy Trihandoko, SST.Par., selaku dosen yang membantu penempatan tempat Praktek Kerja Nyata;
5. Segenap dosen, karyawan dan karyawan di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada umumnya;
6. Sahabat-sahabatku DIII Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2010;
7. Ibu Erni Sulistyowati selaku *General Manager* Hotel Sahid Surabaya;
8. Semua pihak yang membantu dalam proses penyusunan laporan ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis juga mendapatkan kritik dan saran dari semua pihak demi semua kesempurnaan laporan tugas akhir ini. Akhirnya dengan penuh harapan, semoga penulis laporan ini bermanfaat bagi penyusun pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Jember, 24 Mei 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata	4
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	4
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pengertian Hotel	5
2.2 Departemen - departemen yang Ada di Dalam Hotel	6
2.3 Klasifikasi Hotel	8
2.4 Pengertian <i>Food & Beverage</i> (Makanan dan Minuman)	11
2.5 Ruang Lingkup Kegiatan <i>Food and Beverage</i>	12
BAB 3. GAMBARAN UMUM	13
3.1 Sejarah Singkat Hotel Sahid Surabaya	13

3.2 Informasi Umum Hotel	14
3.3 Visi dan Misi Hotel Sahid Surabaya	15
3.3.1 Visi Hotel Sahid Surabaya.....	15
3.3.2 Misi Hotel Sahid Surabaya	15
3.4 Fasilitas yang Disediakan	16
3.4.1 Fasilitas Kamar	16
3.4.2 Status Kamar.....	19
3.4.3 Fasilitas Restoran Candi Bentar.....	20
3.4.4 Fasilitas Banquet.....	20
3.4.5 <i>Parking Area</i>	21
3.4.6 Mushola	21
3.4.7 <i>Laundry Service</i>	21
3.4.8 <i>Lobby</i>	21
3.4.9 <i>Pestry</i>	21
3.4.10 <i>Kitchen</i>	21
3.4.11 <i>Office</i>	21
3.4.12 <i>Front Office</i> dll.	21
3.5 Klasifikasi Hotel Sahid Surabaya	21
3.6 Struktur Organisasi	23
3.6.1 Struktur Organisasi di Hotel Sahid Surabaya	23
3.6.2 Struktur Organisasi Food and Beverage di Hotel Sahid Surabaya.....	24
3.6.3 Tugas dan Tanggung Jawab Masing- Masing Departemen di Hotel Sahid Surabaya	24
3.7 Pembagian Jam Kerja	26
3.7.1 Jumlah Karyawan Hotel Sahid Surabaya	27
3.7.2 Sistem Upah/ Gaji.....	27
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	28

4.1.1 Kegiatan Harian Dibagian <i>Food & Beverage Service Department</i>	33
4.1.2 Kegiatan Harian Dibagian <i>Housekeeping Department</i>	34
4.1.3 Kegiatan Dibagian <i>Food & Beverage Kitchen Department</i>	35
4.2 Kualitas Pelayanan <i>Food & Beverage Department</i> di Hotel Sahid Surabaya Dalam Mempertahankan Kepuasan Tamu	35
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	40
5.1 Kesimpulan	40
5.2 Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1 Jumlah Karyawan Hotel Sahid Surabaya	27
4.1 Jadwal Kegiatan Di Bagian <i>Food & Beverage Department</i>	28

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
3.1 Struktur Organisasi di Hotel Sahid Surabaya	23
4.1 Contoh Data Kunjungan Pengunjung Pada Bulan April 2013	39

DAFTAR LAMPIRAN

Hotel Sahid Surabaya
Bar Hotel Sahid Surabaya
Area Cofee Shop Hotel Sahid Surabaya
Smoking Area Coffee Shop Hotel Sahid Surabaya
Meeting Room Hotel Sahid Surabaya
Set-Up Table Maner
Main Kitchen
Cupon Breakfast
Daftar Menu
Daftar Hadir
Contoh Bill Banguet
Daftar Tamu Breakfast.
Presidential Suite Room
Deluxe Business
Surat Permohonan Tempat Magang
Surat Balasan Tempat Magang
Surat Tugas Magang
Sertifikat Magang
Nilai Magang
Surat Pengajuan Judul
Surat Tugas Pembimbing